Dossier de l'ACTU sur l'orientation des passagers « Wayfinding »

Juin 2014

CUTA
ACTU
CANADIAN URBAN TRANSIT ASSOCIATION
ASSOCIATION CANADIENNE DU TRANSPORT URBAIN

TABLE DES MATIÈRES

1 **Introduction** 2

1.1 Au sujet de la signalisation 2
1.2 Que comprend le présent dossier? 2

2 **Principes** 3

1 La bonne information au bon moment 3
1.1 Comprendre les trajets complexes 3
1.2 Fournir une information continue 3
1.3 Fournir juste la bonne quantité d'information 4
1.4 Divulguer progressivement l'information 4

2 Uniformité 5
2.1 Soyez prévisible 5
2.2 Utilisez des codes uniformes 6

3 Facilité d'utilisation 7
3.1 Nommez les lieux 7
3.2 Ne laissez pas les clients se casser la tête 8
3.3 Aidez les clients à apprendre 8

4 Inclusion 9
4.1 Soyez inclusif 9

5 Respect 10
5.1 Utilisez un ton approprié 10
5.2 Assurez l'intégrité de l'information 10

3 **Planification de l'information** 11

3.1 Introduction 11
3.2 Signalisation dans les véhicules 12
3.2.1 Extérieur du véhicule 12
3.2.1.1 *Identificateur du véhicule de transport collectif* 12
3.2.1.2 *Identificateur du service offert* 12
3.2.2 Intérieur du véhicule 13
3.2.2.1 *Schéma de la ligne à l'intérieur du véhicule* 13
3.2.2.2 *Schéma du réseau* 13
3.2.2.3 *Information en temps réel sur le prochain arrêt* 14
3.2.2.4 *Signalisation réglementaire* 14
3.3 Arrêts dans la rue 15
3.3.1 Éléments du panneau 15
3.3.1.1 *Identificateur de l'arrêt* 15
3.3.1.2 *Nom/numéro de l'arrêt* 16
3.3.1.3 *Identificateur du service* 16
3.3.1.4 *Coordonnée* 16
3.3.2 Information sur le service 17
3.3.3 Information générale sur le transport collectif 17
3.3.4 Information sur le transport collectif dans la région 17
3.4 Centres de transport en commun 18
3.4.1.1 *Identificateur du centre de transport en commun* 18
3.4.1.2 *Nom du centre de transport en commun* 19
3.4.1.3 *Directions à l'extérieur du centre de transport en commun* 19
3.4.1.4 *Information permettant de planifier les déplacements* 19
3.5 Stations de transport en commun 20
3.5.1 Extérieur des stations 20
3.5.1.1 *Identificateur des installations de transport collectif* 20
3.5.1.2 *Nom à l'entrée de la station* 21
3.5.1.3 *Information sur la station* 21
3.5.1.4 *Signalisation réglementaire* 22
3.5.1.5 *Information directionnelle* 22
3.5.1.6 *Information permettant de planifier les déplacements* 22
3.5.1.7 *Balise lumineuse d'ascenseur* 23
3.5.2 Billetterie 23
3.5.2.1 *Information permettant de planifier les déplacements* 23
3.5.2.2 *Postes de sûreté et de sécurité* 24
3.5.2.3 *Zone sous contrôle* 24
3.5.2.4 *Information directionnelle* 25
3.5.2.5 *Balise lumineuse d'ascenseur* 25
3.5.2.6 *Signalisation réglementaire* 25
3.5.3 Aire de circulation 26
3.5.3.1 *Information directionnelle* 26
3.5.3.2 *Balise lumineuse d'ascenseur* 26
3.5.3.3 *Schémas des lignes* 27
3.5.3.4 *Postes de sûreté et de sécurité* 27
3.5.4 Quais de la station 28
3.5.4.1 *Schémas des lignes* 28
3.5.4.2 *Identificateur des quais* 29
3.5.4.3 *Information permettant de planifier les déplacements* 29
3.5.4.4 *Postes de sûreté et de sécurité* 29
3.5.4.5 *Information réglementaire sur les quais* 30
3.5.4.6 *Balise lumineuse d'ascenseur* 30
3.5.4.7 *Identificateur de la station* 30
3.5.4.8 *Information directionnelle* 31
3.5.4.9 *Information en temps réel sur les arrivées* 31

4 **Conseils pour une mise en œuvreréussie** 32

Crédits photos 34

1 INTRODUCTION

Le présent dossier national sur l'orientation des passagers « Wayfinding » est une initiative du Groupe de travail sur l'orientation axée sur la clientèle de l'ACTU. Il a été développé dans le but de guider les réseaux de transport collectif canadiens, de taille et de complexité variées, dans la planification d'une signalisation de qualité.

1.1 Au sujet de la signalisation

La signalisation est le processus qui permet de planifier et d'effectuer un déplacement. Dans un environnement bâti, les gens empruntent des voies piétonnières et s'orientent à l'aide de repères visibles. Mais en raison de la complexité et des distances qui caractérisent les régions urbaines, la signalisation fait appel à des panneaux, à des plans et à d'autres types d'information présentée sous forme de graphiques. Ces supports sont appelés dans le présent document « matériel ou produits de signalisation ».

Les réseaux de transport collectif sont des systèmes complexes au sein desquels il faut naviguer, et l'absence d'un système de signalisation adéquat peut nuire à leur utilisation. Les gens doivent bien comprendre la zone desservie par le réseau de transport collectif, la trajectoire linéaire de chaque circuit ou ligne, les emplacements où ils peuvent monter et descendre ainsi que les heures de fonctionnement de chaque service. Aux points de correspondance, ils doivent pouvoir passer d'un service à l'autre, parfois en traversant de grandes stations ou en arrêtant à un nombre considérable d'arrêts de transport en commun. Un matériel de signalisation efficace facilite ce passage et fait du transport collectif un mode de transport plus attrayant.

1.2 Que comprend le présent dossier?

Le présent dossier a pour but de fournir des conseils généraux en matière de signalisation, à un niveau qui est commun à toutes les sociétés de transport collectif. Celles-ci peuvent utiliser cette information et l'appliquer à la planification d'une signalisation efficace destinée à leurs installations propres ou pour leurs besoins spécifiques.

La première partie du document couvre l'élément le plus important, soit les principes d'une signalisation efficace.

La seconde partie porte sur quatre éléments d'infrastructure de base que les passagers doivent emprunter dans le cadre de leurs déplacementsen transport collectif : les véhicules de transport collectif, les arrêts, les centres de transport en commun et les stations. Pour chacun de ces éléments, figureune liste des différents types d'information dont ont besoin les clients et des différents emplacements où la signalisation devrait être installée.

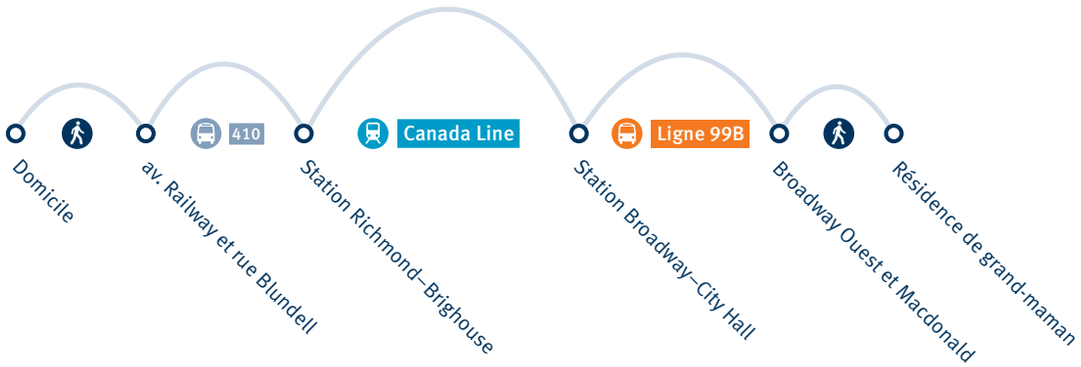
Le présent dossier met l'accent sur le type de signalisation qui est intégrée dans l'infrastructure physique d'un réseau de transport collectif. Toutefois, il y a de nombreux autres aspects de la signalisation qui ne sont pas couverts par les présentes, mais dont il faudra tenir compte. Les détails de la mise en œuvre ne sont pas non plus couverts, tels que la conception graphique, qui est spécifique à chaque société de transport, et le choix de l'équipement, qui dépend des conditions locales et des ressources de la société de transport. Les évacuations d'urgence des stations constituent un système de signalisation complémentaire distinct, assorti d'exigences bien définies dans les codes du bâtiment et de prévention des incendies. Elles doivent faire l'objet d'une planification distincte, mais concertée. En dernier lieu, l'information numérique permettant de planifier les déplacements et conçue pour être accessible sur les téléphones mobiles et les postes de travail est importante, mais différente des aspects de la signalisation qui devraient être développés afin d'être compatibles avec l'infrastructure physique telle que décriteaux présentes.

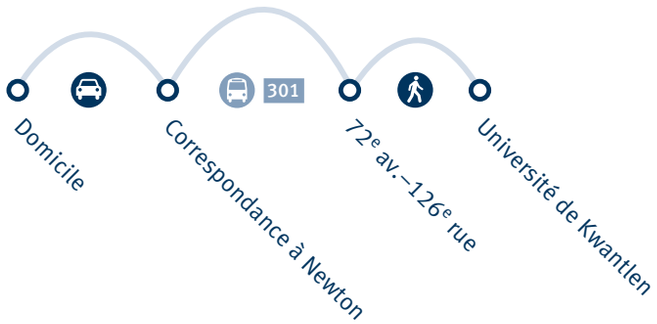
2 PRINCIPES

1 La bonne information au bon moment

1.1 Comprendre les trajets complexes

Même le trajet le plus simple à l'aide du transport collectif comporte des segments. Bien comprendre ces segments constitue la première étape de la planification d'une information adéquate à fournir.



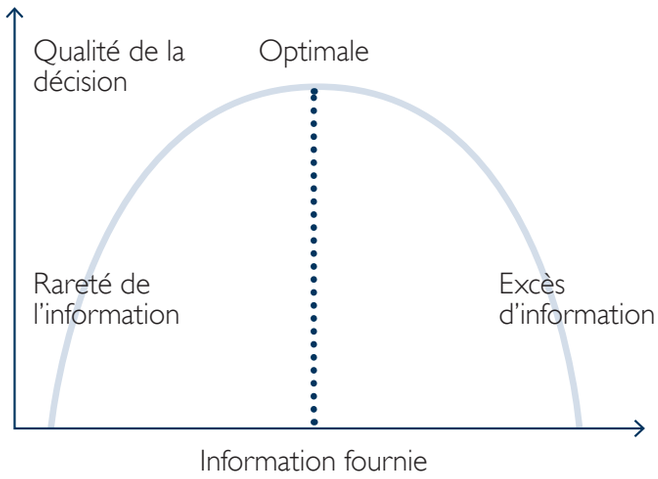


1.2 Fournir une information continue

Les clients doivent disposer d'une signalisation facilement identifiable pour s'orienter dans le cadre de chaque segment de leurs déplacements, peu importe le service de transport en commun utilisé. Ils ne doivent pas prendre de décision sans disposer d'information suffisante, facilement identifiable, ou sans être certainsd'être au bon endroit ou dans la bonne direction.

1.3 Fournir juste la bonne quantité d'information

Sans une information suffisante, les clients ne peuvent planifier ou effectuer leurs déplacements à l'aide du transport collectif. Toutefois, trop d'information peut les submerger.



1.4 Divulguez progressivement l'information

Le principe d'une divulgation progressive de l'information dicte le type d'information à fournir dans un endroit donné. Aux points de prise de décision où les clients sont confrontés à un choix (dans quelle direction aller, quel type de service emprunter), on doit leur fournir juste l'information pertinente qui leur permettra de prendre cette décision. Aux endroits où une confirmation est requise, on doit leur fournir suffisamment d'information pour les rassurer et confirmer qu'ils sont sur la bonne voie.

2 Uniformité

2.1 Soyez prévisible

Les clients apprennent à être sûrs de trouver l'information dont ils ont besoin si cette dernière est présentée au même endroit et de la même manière dans toutes les installations. Si la présentation de l'information n'est pas uniforme, les clients apprendront qu'ils ne peuvent s'y fier.

2.2 Utilisez des codes uniformes

Les codes peuvent consister en des systèmes de numérotage, en pictogrammes ou en un traitement graphique spécifique, tel qu'une couleur ou un style propre à chaque ligne. Une utilisation uniforme signifie que les clients apprennent la signification de ces codes une fois, puis les reconnaissent lorsqu'ils voient ces mêmes codes sur de nouveaux panneaux, des plans ou autre matériel.

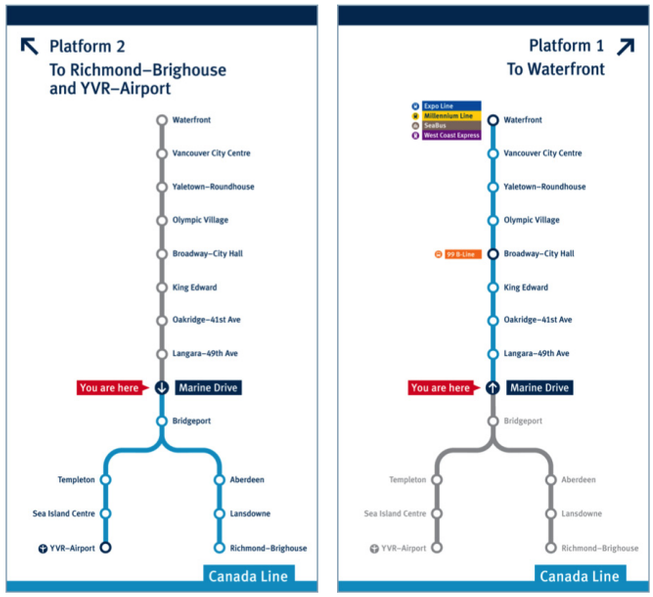
3 Facilité d'utilisation

3.1 Nommez les lieux

Donnez à toutes les installations de transport collectif des noms uniques et utilisez-les au complet chaque fois que vous les mentionnez. Choisissez des noms qui sont simples (courts et faciles à retenir), logiques (que la majorité des gens considèrent comme censés vu l'endroit donné), à localisation automatique (ils aident les gens à trouver l'endroit à l'aide du nom) et durables (les installations ne sont pas nommées d'après quelque chose qui est appelé à changer).

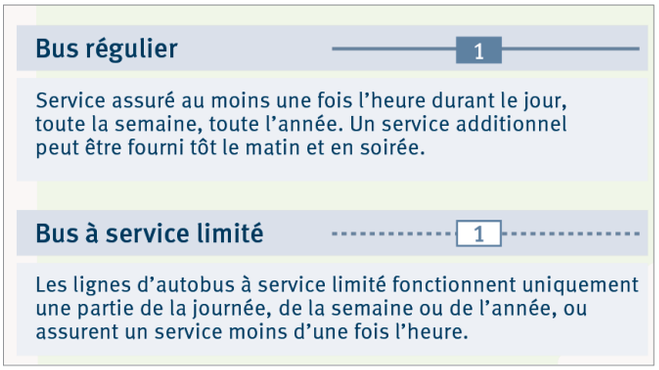
3.2 Ne laissez pas les clients se casser la tête

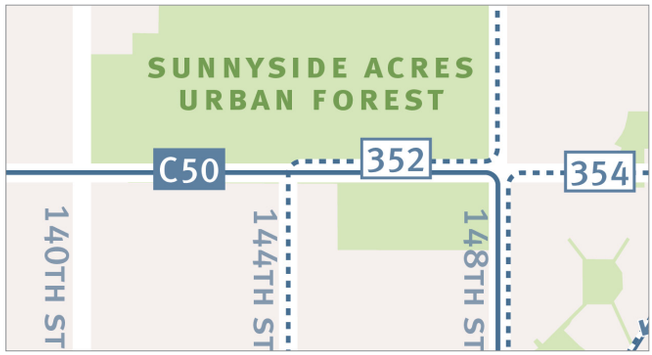
Soyez aussi clair que possible. Utilisez un langage simple et des graphiques clairs, et placez l'information précisément là où les clients en ont besoin et s'attendent à la trouver.



3.3 Aidez les clients à apprendre

Fournissez de l'information sur le réseau de transport collectif, qui aidera les nouveaux clients à apprendre comment l'emprunter et les clients actuels à comprendre commentil peut mieux les servir au-delà de ce qu'ils connaissent déjà à son sujet. Cette information peut porter sur les tarifs, les services et les procédures d'exploitation pertinentes aux clients, et elle devrait être placée aux endroits appropriés.

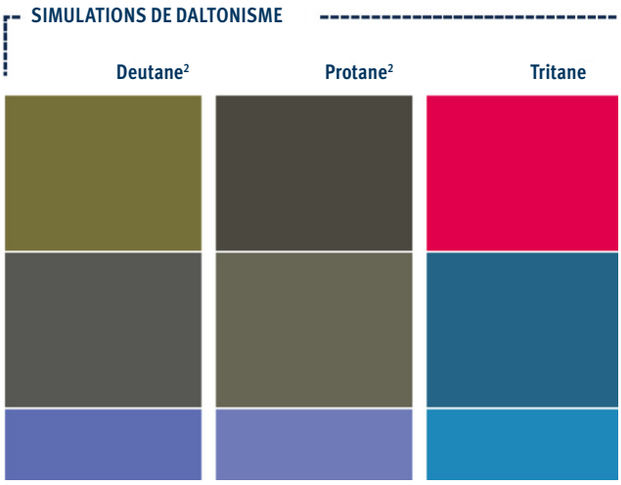

Bus régulier
1
Service assuré au moins une fois l'heure durant le jour, toute la semaine, toute l'année. Un service additionnel peut être fourni tôt le matin et en soirée.
Bus à service limité
1
Les lignes d'autobus à service limité fonctionnent uniquement une partie de la journée, de la semaine ou de l'année, ou assurent un service moins d'une fois l'heure.

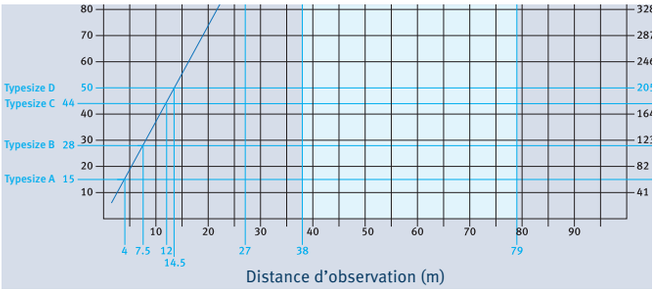


4 Inclusion

4.1 Soyez inclusif

L'information fournie doit être conçue d'une façon qui tient compte des besoins d'un large éventail d'clients, y compris les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite et ceux qui apprennent une langue seconde. Utilisez un langage simple et portez une attention particulière aux contrastes de couleurs, à la taille du texte, aux symboles et à la hauteur de l'installation.





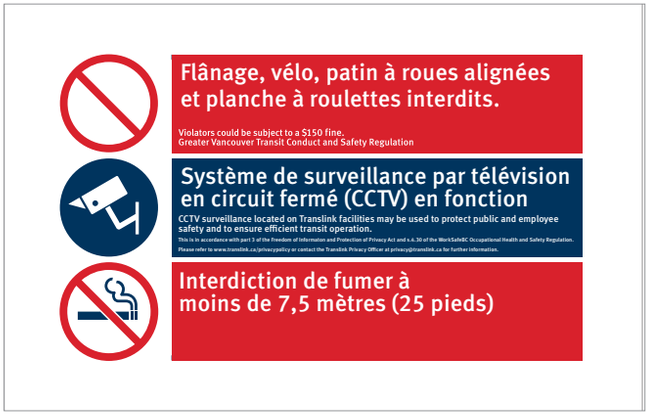
Taille du corpsstandard	Hauteur de la majuscule	Distance d'observation maximale	Usage type
A	15 mm	4 m	Schémas de circulati (Nom des stations)
B	28 mm	7.5 m	Schémas des quais ((Nom des stations)
C	44 mm	12 m	Noms des quais des

5 Respect

5.1 Utilisez un ton approprié

Chaque société de transport possède un ton qui lui est propre et sur lequel elle s'adresse à ses clients. Mais en général, ce ton doit être poli et obligeant. Il peut également varier selon le type d'information présentée; par exemple, son côté direct peut souligner subtilement la différence entre une demande et une interdiction.

Ce plan indique les principaux services de transport collectif qui relient les centres régionaux de la région du Grand Vancouver
Niveaux de service
Canada Line
Service ferroviaire à fréquence élevée.
Tôt le matin jusque tard en soirée, 7 jours sur 7.


Flânage, vélo, patin à roues alignées et planche à roulettes interdits.
Violators could be subject to a $150 fine.
Greater Vancouver Transit Conduct and Safety Regulation
Système de surveillance par télévision en circuit fermé (CCTV) en fonction
CCTV surveillance located on Translink facilities may be used to protect public and employee safety and to ensure efficient transit operation.
Interdiction de fumer à moins de 7,5 mètres (25 pieds)

5.2 Assurez l'intégrité de l'information

Renforcez la confiance du public dans la signalisation des réseaux de transport collectif en présentant toujours une information qui est exacte. Le cas échéant, précisez la date à laquelle l'information a été affichée ou est entrée en vigueur en vue de rassurer les clients quant à la fiabilité de l'information fournie.

3 PLANIFICATION DE L'INFORMATION

3.1 Introduction

L'information fournie sur le réseau de transport collectif doit permettre aux gens de planifier leurs déplacements et de faire et de confirmerdes choix de trajets. Afin d'optimiser le nombre de panneaux de signalisation requis, des normes de planification rigoureuses doivent être maintenues à l'aide d'une divulgation progressive en vue de limiter le besoin de divulguer toute l'information d'un seul coup.

Dans la présente section, les différents types d'information requis et les endroits où cette information doit être fournie sont identifiés pour les quatre types d'environnements des passagers – les véhicules, les arrêts, les centres de transport en commun et les stations.

L'information doit être simple et être située aux points d'entrée etaux points de prise de décisions et doit servir à confirmer les trajets. L'information destinée à planifier les déplacements doit également être uniforme sur le plan du contenu, de la conception et de l'emplacement.

Les panneaux de signalisation doivent être clairement visibles, mais ne doivent pas obstruer la vue. Ils doivent être placés à l'extérieur du flot principal de passagers et laisser une largeur suffisante pour permettre le mouvement aux périodes de pointe. Si un temps d'arrêt est prévu, il doit y avoir suffisamment d'espace pour permettre aux gens de se rassembler autour des panneaux.

Les panneaux doivent être installés en fonction de la politique régissant les publicités. De nombreux endroits considérés comme parfaits ou souhaitables pour installer des panneaux de signalisation sont actuellement occupéspar de la publicité, et il se peut que la reconfiguration des espaces publicitaires dans les stations ne soit pas possible dans toutes les stations. L'emplacement précis d'un panneau de signalisation doit parfois, par la force des choses, faire l'objet d'un compromis.

En dernier lieu, on doit tenir compte de l'éclairage disponible lors de la planification de l'emplacement des panneaux de signalisation afin de s'assurer que ces derniers sont lisibles. En l'absence d'un éclairage ambiant suffisant, on doit avoir recours à un éclairage par réflecteurs. Dans la mesure du possible, les processus de planification de l'éclairage et de la signalisation doivent être coordonnés.

3.2 Signalisation dans les véhicules

L'élément le plus fondamental d'un réseau de transport collectif est le véhicule même. Peu importe le type de véhicule de transport collectif, il existe une signalisation commune qui s'avère utile pour les passagers.

3.2.1 Extérieur du véhicule

L'extérieur du véhicule de transport collectif doit identifier ce dernier comme faisant partie du réseau de transport collectif et doit comprendre de l'information additionnelle sur le service qu'il assure. Les distances d'observation étant grandes, l'information est habituellement réduite au minimum.

3.2.1.1 Identificateurdu véhicule de transport collectif

Un véhicule de transport collectif est généralement identifié comme faisant partie d'un réseau de transport collectif donné à l'aide d'une livrée propre qui comporte la marque, les couleurs, le logo ou le nom du réseau de transport collectif.

3.2.1.2 Identificateur du service offert

Le circuit ou le service spécifique est identifié sur les parois externes du véhicule de transport collectif, ce qui permet aux clients qui attendent de savoir s'ils doivent monter ou non.

3.2.2 Intérieur du véhicule

Une fois à l'intérieur du véhicule, les passagers ont besoin d'information au sujet du service à l'aide duquel ils se déplacent. Normalement, cette information s'avère pratique uniquement si le parc de véhicules est dédié à un ou quelques circuits ou si une signalisation à messages variables est installée.

3.2.2.1 Schéma de la ligne à l'intérieur du véhicule

Les schémas des lignes, installés dans les véhicules, sont généralement utiles uniquement lorsque le parc de véhicules est dédié à une seule ligne de transport collectif. Ils indiquent toutes les stations situées le long de la ligne et aident les passagers à anticiper l'arrêt auquel ils doivent descendre. Le long format horizontal convient bien aux espaces situés au-dessus des portes ou le long de la paroi intérieure du véhicule, au-dessus des fenêtres. Dans le cas de réseaux de transport collectif complexes où il y a possibilité de correspondre avec d'autres services de transport en commun, les points de correspondance sont également indiqués sur ces schémas de lignes.

3.2.2.2 Schéma du réseau

Un schéma complet ou simplifié du réseau de transport collectif est utile aux passagers parce qu'il les aide à planifier leurs déplacements ou à confirmer leur trajet à mi-chemin. Ce schéma peut être installé à un endroit où il est facilement accessible et où sa visibilité n'est pas obstruée par des sièges ou d'autres obstacles.

3.2.2.3 *Information en temps réel sur le prochain arrêt*

Des panneaux de signalisation à messages variables, tels quedes affichages déroulants à DEL ou des écrans vidéo, fournissent aux passagers une information exacte sur l'endroit où ils se trouvent et sur le prochain arrêt. Les messages doivent être cohérents avec toute autre annonce automatisée ou audio en direct.

3.2.2.4 *Signalisation réglementaire*

Affichez tout message réglementaire requis dans un endroit approprié. Les messages réglementaires doivent être distincts et différents, d'un point visuel, des panneaux de signalisation.

3.3 Arrêts dans la rue

Les services de transport collectif dans la rue, tels que les autobus et les tramways, disposent généralement d'une infrastructure limitée disponible pour la signalisation à l'intention du transport en commun. Les panneaux de signalisation fixés à un poteau ou aux abribus, le cas échéant, doivent être utilisés si possible pour fournir de l'information complémentaire. Les types d'information ci-dessous sont énoncés par ordre d'importance, selon le principe de la divulgation progressive; le premier élément doit être lisible du plus loin possible.

3.3.1 Éléments du panneau

La façon la plus courante de fournir de l'information aux arrêts de transport collectif est d'avoir recours à un panneau fixé à un poteau. Le panneau doit comporter divers types d'information qui devront être visibles à des distances appropriées.

3.3.1.1 Identificateur de l'arrêt

L'identificateur de l'arrêt distingue l'emplacement comme étant un arrêt de transport collectif, habituellement à l'aide d'un pictogramme, du logo du réseau de transport collectif ou d'un simple texte tel que « Arrêt d'autobus ». Cet élément doit être visible du plus loin possible.

3.3.1.2 Nom/numéro de l'arrêt

Il sert à identifier, le cas échéant, le nom ou le code de l'arrêt en question, par exemple « Arrêt C » ou « Baie 5 »ou le nom propre de l'emplacement où est situé l'arrêt. Cet élément doit être le plus visible après l'identificateur de l'arrêt de façon à ce que les gens qui regardent un plan puissent déterminer s'il s'agit bien de l'arrêt qu'ils cherchent,sans avoir à s'y rendre.

3.3.1.3 Identificateur du service

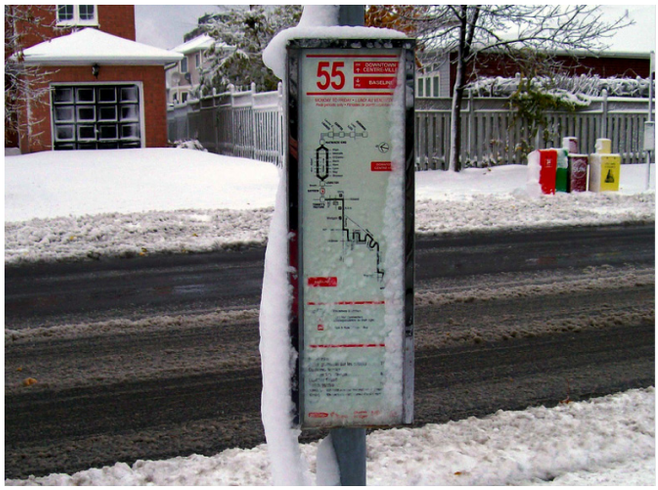
L'identificateur du service précise les circuitsqui desservent l'arrêt; il consiste généralement en une combinaison de numéros et de noms de circuits. Ilsert également à indiquer toute restriction de service.

3.3.1.4 Coordonnées

L'information la moins visible sur le panneau représente les coordonnées du réseau de transport collectif si les clients souhaitent communiquer avec ce dernier pour plus d'information. Il s'agit habituellement du numéro de téléphone et du site Web mobile.

3.3.2 Information sur le service

Outre l'information sur le panneau, on doit fournir autant que possible plus de détails sur les services spécifiques offerts à cet arrêt. Par exemple, il peut s'agir des horaires, des plans des circuits et de l'accessibilité. Ces détails sont en général placés au niveau des yeux, sur le poteau ou dans l'abri, et sont à une échelle qui permet de les lire de près.



3.3.3 Information générale sur le transport collectif

De l'information générale sur le transport collectif doit également être fournie aux arrêts, comme par exemple, les tarifs, les modes de paiement offerts, les coordonnées de la société de transport ainsi que le site Web mobile. Cette information peut figurer sur un panneau fixé à un poteau ou peut être affichée sur le mobilier urbain en lien avec le transport collectif, comme les abribus ou les guichets de vente. Tout comme l'information sur le service, ce type d'information doit être d'une échelle appropriée qui permet la lecture de près.

3.3.4 Information sur le transport collectif dans la région

Lorsque l'espace le permet, il est également bon d'informer les clients des autres services de transport collectif disponibles dans les environs (un plan des autres arrêts ou stations et des services de transport collectif disponibles à cet endroit). En raison de la quantité d'information, celle-ci est généralement affichée dans les abribus ou sur d'autres éléments de mobilier urbain, mais selon la complexité, elle peut être conçue pour être placée au niveau des yeux, sur un panneau fixé à un poteau.

3.4 Centres de transport en commun

Les centres de transport en commun, selon la définition donnée à cette expression dans le présent document, sont des installations extérieures ou dotées d'un auvent où de multiples circuits de transport collectif de surface, tels que les autobus et les tramways, s'arrêtent à proximité les uns des autres pour faciliter les correspondances des passagers et où des aires d'attente sont prévues. Les centres sont souvent hors rue, mais peuvent comporter une partie ou la totalité des arrêts sur rue.

Les centres de transport en commun doivent tous offrir le même type de signalisation, tels que les arrêts sur rue,avec quelques ajouts ou modifications.

3.4.1.1 Identificateur du centre de transport en commun

Lorsqu'un centre de transport en commun n'est pas clairement visible à des distances appropriées depuis les voies d'approche, un identificateur des installations de transport collectif informe les gens de l'existence de celles-ci. Il s'agit habituellement d'un simple logo ou d'une icône générique servant à identifier le transport en commun, installés dans un endroit bien en vue de façon à être visible de loin.

3.4.1.2 *Nom du centre de transport en commun*

Un ou plusieurs panneaux de signalisation peuvent être utiles pour identifier le centre de transport en commun auprès des clients qui y accèdent par n'importe quel point d'entrée, et ce, peu importe le modede transport qu'ils empruntent; par exemple, à pied, dans un véhicule de transport en commun ou en voiture.La taille et l'emplacement du nom du centre sont fonction du contexte et doivent être déterminés pour chaque cas.

3.4.1.3 *Directions à l'extérieur du centre de transport en commun*

Dans les centres de transport en commun dotés de nombreux arrêts, il est utile de fournir des directions à suivre en vue de guider les clients vers les baies, les points de sortie ou les commodités.

3.4.1.4 *Information servant à planifier les déplacements*

On doit fournir, tant aux clients qui arrivent aux centres de transport en commun qu'à ceux qui partent, de l'information servant à planifier leurs déplacements. Dans lescentres hors rue, dotés d'un quai unique, cette information peut être fournie dans un endroit centralisé. Dans les centres où les arrêts hors rue sont plus dispersés, cette information doit être fournie autant que possible à chaque arrêt; par exemple, elle peut être fixée aux abribus ou à d'autres types de mobilier urbain.

Dans les centres de transport en commun, l'information servant à planifier les déplacements doit comprendre entre autres un plan complet du réseau de transport collectif et plus de détails sur les services de transport collectif offerts uniquement à ce centre. Pour les clients qui descendent et qui utiliseront un autre mode de transport pour parvenir à destination, cette information doit inclure également des renseignements sur l'emplacement des autres services de transport collectif dans le secteur ainsi qu'une carte pédestre locale qui indique les rues et les principales destinations situées dans un rayon de marche de 5 à 10 minutes. S'il y a lieu, les cartes peuvent également indiquer les endroits où des services complémentaires, tels que des stations de vélos en libre-service ou des stations de taxis, sont offerts.

3.5 Stations de transport en commun

Les stations de transport en commun, selon la définition donnée à cette expression dans le présent document, sont des installations de transport en commun totalement ou partiellement closes qui offrent habituellement des points de vente de billets, de l'information détaillée sur le transport collectif et d'autres commodités. Elles peuvent se situer au niveau du sol, sous le sol ou au-dessus du sol.

Les stations de transport en commun sont généralement des servies par des trains légers ou des trains réguliers. Les autobus peuvent être intégrés aux stations mêmes, mais les arrêts d'autobus sont plus souvent situés dans la rue ou à un centre de transport en commun situé à proximité de la station.

3.5.1 Extérieur des stations

À l'extérieur des stations de transport collectif, la signalisation doit indiquer aux gens la présence d'installations de transport collectif ainsi que les services qui y sont offerts.

3.5.1.1 Identificateur des installations de transport collectif

L'identificateur permet de désigner l'immeuble comme des installations de transport collectif. Généralement, il s'agit d'un simple logo ou d'une icône générique propre au transport collectif, qui sont affichés sur un panneau fixé dans un endroit bien en vue afin d'être visibles de loin.

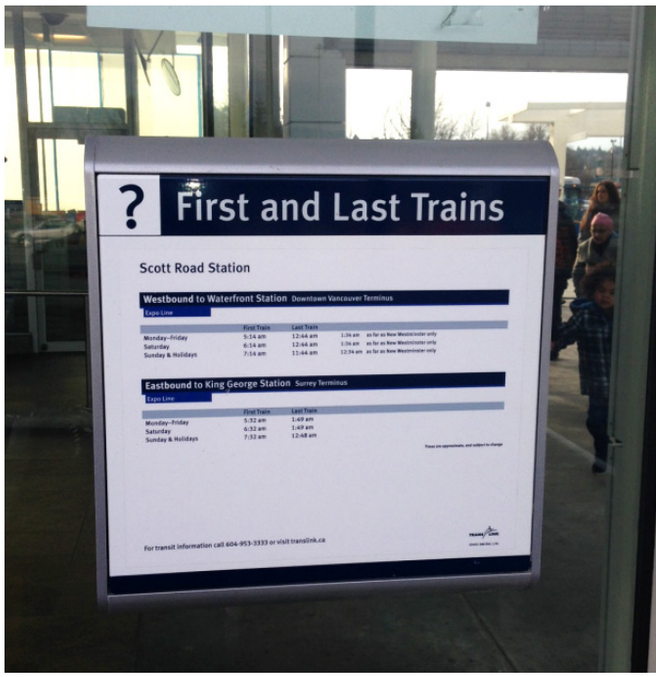
3.5.1.2 Nom à l'entrée de la station

Le nom de la station est affiché bien en vue à l'entrée de la station, afin que les passagers puissent se repérer au sein du réseau de transport collectif.

3.5.1.3 Information sur la station

Les panneaux de signalisation situés à l'extérieur de la station informent les clients au sujet des services de transport collectif disponibles dans la station ainsi que des heures d'ouverture de cette dernière. Là où un service fréquent est assuré toute la journée, les premiers et les derniers départs de train de même que la fréquence du service entre-temps doivent être affichés. Lorsqu'il y a peu de départs, par exemple aux stations qui offrent un service de navette unidirectionnel durant les heures de pointe du matin et de l'après-midi, les jours de semaine uniquement, un horaire détaillé doit être affiché.

Il est également utile d'inclure des renseignements sur les autres services de transport collectif offerts à proximité le cas échéant, durant les heures où la station est fermée.



3.5.1.4 Signalisation réglementaire

Affichez tout message réglementaire requis dans un endroit approprié. Les messages réglementaires doivent être distincts et différents, d'un point visuel, des panneaux de signalisation.

No loitering, No cycling,
No rollerblading, No skateboarding
Closed Circuit Television (CCTV)
surveillance system in use
Smoking is prohibited on TransLink
property and vehicles

3.5.1.5 Information directionnelle

De l'information directionnelle à l'extérieur des stations peut être requise. Elle peut servir à diriger les gens vers les entrées, si celles-ci ne sont pas clairement visibles, ou elle peut être affichée aux entrées qui sont fermées à certains moments durant les heures d'ouverture ou aux entrées qui ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants, et ce, en vue de rediriger les gens vers des entrées ouvertes ou qui sont accessibles aux fauteuils roulants.

3.5.1.6 Information permettant de planifier les déplacements

Ce type d'information fournit, tant aux passagers qui entrent qu'à ceux qui sortent de la station,des renseignements sur les circuits de transport collectif. Il peut s'agir d'un plan du réseau de transport collectif et des services offerts à partir de cette station. Pour les passagers qui sortent de la station et qui utilisent un autre mode de transport pour parvenir à destination, cette information doit également inclure des renseignements sur l'emplacement des autres services de transport collectif offerts dans le secteur ainsi qu'une carte pédestre du secteur qui indique les rues et les principales destinations qui se trouvent dans un rayon de marche de 5 à 10 minutes.

S'il y a lieu, les cartes peuvent également indiquer l'emplacement de services complémentaires, tels que les stations de vélos en libre-service ou de taxis.

Le tableau d'information permettant de planifier les déplacements doit être facilement identifiable de loin, à l'aide d'une balise placée bien en vue et qui est visible de tous les angles. On utilise habituellement un pictogramme approprié qui est largement reconnu, tel qu'un point d'interrogation ou le symbole d'information international.

3.5.1.7 Balise lumineused'ascenseur

Les ascenseurs doivent être facilement identifiables de loin à l'aide d'unebalise lumineuse placée bien en évidence et qui est visible de tous les angles requis. Le recours à un pictogramme pour panneau d'ascenseur, reconnu internationalement,en facilite la compréhension par un large public.

3.5.2 Billetterie

La billetterie est la section située entre l'entrée de la station et la zone sous contrôle (où le droit de transport a été payé). Il existe des aires d'attente où les clients qui accèdent au réseau de transport collectif s'attendent à recevoir de l'information concernant la façon de planifier et d'effectuer leurs déplacements. Il s'agit également de l'endroit où les passagers qui quittent le réseau de transport collectif s'attendent à recevoir de l'information sur la façon de compléter leur trajet à l'aide de correspondances au sein du réseau, à pied ou en empruntant d'autres modes de transport.

3.5.2.1 Information permettant de planifier les déplacements

Un tableau d'information permettant de planifier les déplacements doit fournir à la fois aux clients qui entrent et aux clients qui sortent des renseignements pertinents, tels qu'un plan du réseau de transport collectif ainsi que la liste des services de transport collectif offerts à partir de cette station. Pour les passagers qui sortent de la station et qui utilisent un autre mode de transport pour parvenir à destination, cette information doit inclure des renseignements sur l'emplacement des autres services de transport collectif offerts dans le secteur ainsi qu'une carte pédestre du secteur qui indique les rues et les principales destinations qui se trouvent dans un rayon de marche de 5 à 10 minutes. S'il y a lieu, les cartes peuvent également indiquer l'emplacement de services complémentaires, tels que les stations de vélos en libre-service ou de taxis.

Le tableau d'information permettant de planifier les déplacements doit être facilement identifiable de loin à l'aide d'une balise placée bien en vue et qui est visible de tous les angles. On utilise habituellement un pictogramme approprié qui est largement reconnu, tel qu'un point d'interrogation ou le symbole d'information international.

3.5.2.2 Postes desûreté et de sécurité

Les dispositifs de sécurité, tels que les téléphones d'urgence et les extincteurs d'incendie, doivent bénéficier d'une signalisation distincte qui affiche rapidement un mode d'emploi clair. De l'information supplémentaire, non liée aux situations d'urgence, mais qui concerne la sûreté et la sécurité du transport collectif, peut être également affichée à cet endroit.

Les postes de sûreté et de sécurité doivent être facilement identifiables de loin à l'aide d'un panneau lumineux qui est visible de tous les angles. On doit utiliser un pictogramme facilement reconnaissable pour représenter les dispositifs de sûreté ou de sécurité disponibles à ce poste.

Safety & Security
Emergency Cabinet
Use the equipment in this cabinet in the event of an emergency or a threat to your personal safety
Fire Extinguisher
Emergency Telephone

3.5.2.3 Zone sous contrôle (seuil où une preuve de paiement est requise)

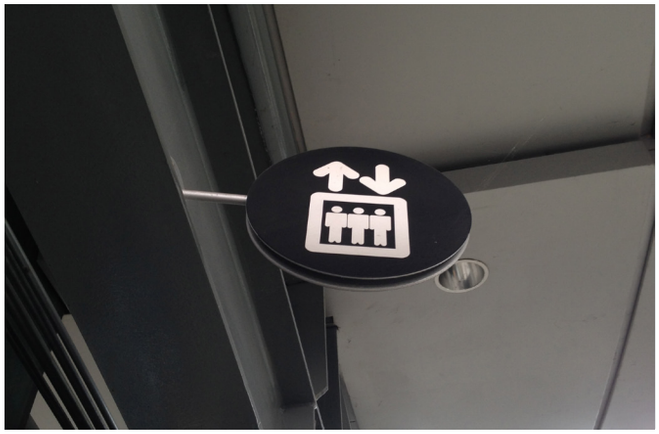
Démarquez clairement le point où les clients sont tenus d'avoir en main une preuve de paiement du tarif en vigueur. Pour ce faire, on a habituellement recours à des guérites, à des panneaux de signalisation suspendus, à des marques sur le sol ou à une combinaison de tous ces moyens.

3.5.2.4 Information directionnelle

Dirigez les clients vers les quais, les ascenseurs, la billetterie ou les autres commodités du réseau de transport collectif. Sur les panneaux auxquels font face les clients qui sortent de la station, identifiez les sorties et orientez les clients vers ces dernières.

3.5.2.5 Balise lumineused'ascenseur

Les ascenseurs doivent être facilement identifiables de loin à l'aide d'unebalise lumineuse placée bien en évidence et qui est visible de tous les angles. Le recours à un pictogramme pour panneau d'ascenseur, reconnu internationalement, en facilite la compréhension par un large public.



3.5.2.6 Signalisation réglementaire

Affichez tous les messages réglementaires requis dans un endroit approprié. Les messages réglementaires doivent être distincts et différents, d'un point de vue visuel, des panneaux de signalisation.

3.5.3 Aire de circulation

Il s'agit de l'aire de la zone sous contrôle, située entre la billetterie et le quai d'embarquement du transport collectif. La plupart des clients qui circulent dans cette aire se dirigent vers un quai ou une sortie, et les panneaux de signalisation les aident à s'orienter.

3.5.3.1 Information directionnelle

Pour les clients qui entrent dans la station, il s'agit des directions vers les quais d'embarquement, les ascenseurs et toute autre commodité. Pour les clients qui quittent la station, cette information inclut aussi les directions vers les sorties et vers les endroits où ils peuvent acheter des billets additionnels.

3.5.3.2 Balise lumineuse d'ascenseur

Les ascenseurs doivent être facilement identifiables de loin à l'aide d'une balise lumineuse placée bien en évidence et qui est visible de tous les angles. Le recours à un pictogramme pour panneau d'ascenseur, reconnu internationalement, en facilite la compréhension par un large public.

3.5.3.3 Schémas des lignes

Un schéma de la ligne indique les stations situées en aval de l'endroit où se trouve l'usager. Les stations en amont doivent être indiquées avec moins d'emphase visuelle ou ne doivent pas être indiquées du tout. Dans les aires de circulation, les schémas des lignessont utiles aux endroits où l'usager est confronté à un choix de trajets qui mènent vers différents quais.

3.5.3.4 Postes de sûreté et de sécurité

Les dispositifs de sécurité, tels que les téléphones d'urgence et les extincteurs d'incendie, doivent bénéficier d'une signalisation distincte qui affiche rapidement un mode d'emploi clair. De l'information supplémentaire, non liée aux situations d'urgence, mais qui concerne la sûreté et la sécurité du transport collectif, peut être affichée à cet endroit.

Les postes de sûreté et de sécurité doivent être facilement identifiables de loin à l'aide d'un panneau lumineux qui est visible de tous les angles. On doit utiliser un pictogramme facilement reconnaissable pour représenter les dispositifs de sûreté ou de sécurité disponibles à ce poste.

3.5.4 Quais de la station

Les quais de la station sont le dernier endroit de la station auquel parviennent les clients, et c'est là qu'ils attendent l'arrivée du véhicule de transport collectif. Aussi, la signalisation sur le quai leur fournit la confirmation qu'ils attendent au bon endroit. Les quais sont également le point d'entrée des clients qui arrivent par le transport collectif et qui dépendent de la signalisation pour confirmer le nom de la station à laquelle ils doivent descendre et pour les guider hors du quai et vers d'autres endroits de la station ou vers les sorties.

3.5.4.1 Schémas des lignes

Un schéma de la ligne est une représentation schématique d'une ligne de transport collectif, qui indique les stations situées en aval de l'endroit où se trouve l'usager. Les stations en amont doivent être indiquées avec moins d'emphase visuelle ou ne doivent pas être indiquées du tout.

Lorsque placés sur les quais, les schémas des lignes confirment aux clients quelles sont les stations auxquelles ils peuvent avoir accès à l'aide des trains qui desservent ce quai. Ces schémas peuvent être particulièrement efficaces et intuitifs s'ils sont placés de l'autre côté des voies ferrées et s'ils sont conçus de manière à ce que les stations soient présentées de manière horizontale, dans le même sens de déplacement du train.

3.5.4.2 *Identificateur des quais*

Chaque quai ou chaque voie doit avoir un identificateur unique qui permet de diriger les clients vers ces derniers. Il peut s'agir simplement de la ligne de train ou du terminal de destination (par ex., la ligne orange vers Springfield), ou encore d'une direction (par ex., en direction sud, centre-ville). Les numéros des quais peuvent être utiles, mais dans les stations de transport collectif où une ligne part toujours du même quai, les numéros doivent être associés à l'information portant sur la ligne/la destination/la direction.

3.5.4.3 *Information permettant de planifier les déplacements*

Une quantité réduite d'information permettant de planifier les déplacements est utile sur les quais. Un schéma complet ou simplifié du réseau de transport collectif est utile pour les clients qui sont descendus et qui doivent confirmer la prochaine étape. Pour les clients qui attendent, ce schéma leur permet de se familiariser avec le réseau de transport collectif.

3.5.4.4 *Postes de sûreté et de sécurité*

Les dispositifs de sécurité, tels que les téléphones d'urgence et les extincteurs d'incendie, doivent bénéficier d'une signalisation distincte qui affiche rapidement un mode d'emploi clair. De l'information supplémentaire, non liée aux situations d'urgence, mais qui concerne la sûreté et la sécurité du transport collectif, peut être affichée à cet endroit.

Les postes de sûreté et de sécurité doivent être facilement identifiables de loin à l'aide d'un panneau lumineux placé bien en vue et qui est visible de tous les angles. On doit utiliser un pictogramme facilement reconnaissable pour représenter les dispositifs de sûreté ou de sécurité disponibles à ce poste.

3.5.4.5 Information réglementaire sur les quais

Affichez tout message réglementaire requis dans un endroit approprié. Les messages réglementaires doivent être distincts et différents, d'un point de vue visuel, des panneaux de signalisation.

3.5.4.6 Balise lumineuse d'ascenseur

Les ascenseurs doivent être facilement identifiables de loin à l'aide d'une balise lumineuse placée bien en évidence et qui est visible de tous les angles. Le recours à un pictogramme pour panneau d'ascenseur, reconnu internationalement, en facilite la compréhension par un large public.

3.5.4.7 Identificateur de la station

L'identificateur de la station, qui comprend le nom de la station, doit être placé de façon à faire face aux passagers qui arrivent. Il doit être placé à intervalles réguliers le long du quai, ce qui lui permet d'être vu par les passagers de toutes les voitures, des deux côtés de la voie. Il doit être installé à une hauteur qui permet à tous les clients assis et debout de le voir.

3.5.4.8 Information directionnelle

Les panneaux indicateurs sur les quais servent essentiellement aux passagers qui arrivent. Ils devraient guider ces derniers vers les sorties, les ascenseurs et les points de correspondance avec d'autres services de transport collectif.

3.5.4.9 Information en temps réel sur les arrivées

Des panneaux de signalisation à messages variables, tels que des affichages déroulants à DEL ou des écrans vidéo, fournissent aux passagers de l'information sur l'arrivée du prochain véhicule de transport collectif : de quel service il s'agit, du nombre de minutes avant que le véhicule n'arrive. Lorsque l'arrivée est imminente, ces panneaux ont un autre but : ils servent à avertir les clients qu'un véhicule approche. Le message doit être cohérent avec tout autre message automatisé ou audio en direct qui annonce l'arrivée du véhicule de transport collectif.

4 CONSEILS POUR UNE MISE EN ŒUVRE RÉUSSIE

Le présent dossier ne met pas l'accent sur le processus de mise en œuvre, mais il serait avantageux pour toute société de transport collectif décidée à améliorer sa signalisation de réfléchir aux points suivants afin de favoriser le succès de son initiative.

Assurez une coordination à l'échelle de la société de transport

- Mobilisation des services internes dès le début afin d'identifier les défenseurs de cette initiative et de régler les problèmes.
- Planification: identifiez la façon dont la signalisation vient appuyer les priorités de la société de transport en matière de service de transport collectif axé sur la clientèle, et intégrez-la dans le concept visuel destiné aux installations pour les passagers.
- Ingénierie: inspirez-vous de votre expérience pour contribuer à la livraison des produits et assurez-vous que la conception détaillée de la signalisation, notamment pour les panneaux de signalisation suspendus dans les stations, soit coordonnée avec d'autres éléments de l'infrastructure, tels que la signalisation des issues de secours, la signalisation réglementaire, les angles de prise de vue du système de télévision en circuit fermé, les gicleurs, etc.
- Opérations: travaillez ensemble afin de vous assurer qu'une stratégie réalisable est en place pour la mise en œuvre et l'entretien et que l'équipement peut résister aux conditions locales et est facile d'entretien.
- Marketing: collaborez à la conception afin de vous assurer que la signalisation promeut et diffuse la marque de votre société plutôt que de rivaliser avec elle.
- Développement Web: coordonnez l'identité visuelle, les pratiques de dénomination ainsi que tout autre aspect avec les outils de planification des déplacements en ligne.

Mobilisez plus spécifiquement le personnel de première ligne

- Le personnel de première ligne, tel que les conducteurs de véhicules de transport collectif, le personnel des centres d'appel et autres qui interagissent directement avec le public.
- Durant la phase de conception, utilisez des groupes de discussion, des questionnaires ou des entrevues pour apprendre, de la bouche du personnel de première ligne, dans quelle mesure les panneaux de signalisation actuels fonctionnent bien et quels sont les problèmes qui requièrent le plus d'attention.
- Avant la mise en œuvre, présentez au personnel de première ligne l'étendue des améliorations à apporter à la signalisation de même que les avantages qu'elles présentent pour les clients.
- Assurez-vous que les membres du personnel de première ligne savent qui est la personne ou le service qui sera leur contact s'ils ont des questions ou des commentaires sur les produits, tant au cours de la phase de conception qu'après la mise en œuvre.

Mobilisez les partenaires

- Lorsque le mobilier urbain, tel que les abribus, est géré par les municipalités ou par d'autres parties, assurez-vous de travailler de concert avec ces dernières afin de garantir un espace disponible pour l'affichage d'information sur le transport collectif et de déterminer la façon dont cette information sera remplacée lorsqu'elle devra être mise à jour.

- Faites appel aux partenaires et aux services municipaux pour coordonner la signalisation du transport collectif avec des initiatives de signalisation piétonnes dans la rue. Le principe d'uniformité est d'autant plus efficace s'il s'étend sur toute la longueur du trajet de l'usager, et non seulement au segment du transport collectif.

Mobilisez les clients

- Durant la phase de conception, ayez recours à des groupes de discussion, à des sondages et à des questionnaires pour déterminer dans quelle mesure la signalisation actuelle fonctionne bien et pour tester également l'efficacité des conceptions éventuelles dans le contexte local.

- Des groupes conseils sur l'accessibilité sont d'importantes parties prenantes et peuvent devenir des champions de l'initiative.

- Au cours du lancement, sensibilisez les clients et présentez-leur les avantages à l'aide de canaux diversifiés.

- Utilisez les médias sociaux pour mobiliser les clients et entamez avec eux un dialogue sur les améliorations à apporter à la signalisation.

Prévoyez la perception des clients face à la valeur et au coût

- Mettez l'accent sur les avantages que présente pour les clients une signalisation améliorée, tels que l'accessibilité, la facilité d'utilisation et l'uniformité à l'échelle du réseau. Évitez que les clients ne perçoivent cette initiative comme un exercice de repositionnement de la marque.

- Adaptez la stratégie de mise en œuvre au contexte de financement. Les sociétés de transport collectif ont rarement l'occasion d'améliorer la signalisation à l'échelle du réseau en une seule fois. Pour les stations, les rénovations et les nouvelles constructions peuvent facilement intégrer la nouvelle signalisation, et les nouvelles constructions peuvent contribuer à l'obtention d'un financement pour la signalisation située dans le reste du réseau et qui est nécessaire pour les communications portant sur le nouveau réseau. Aux arrêts d'autobus, tenez compte du moment de la mise en œuvre dans le ou les cycles de remplacement actuels.

Crédits photos

Numéro de page	Endroit	Source	URL
Page couverture	Richmond	© TransLink	
6	Toronto	wyliepoon	https://www.flickr.com/photos/wyliepoon/6040588338
6	Toronto	Philip Jeffrey	https://www.flickr.com/photos/tyfn/29069257
6	Toronto	wyliepoon	https://www.flickr.com/photos/wyliepoon/6039888265
7	New York City	Chris Goldbert	https://www.flickr.com/photos/chrisgold/4048194779
7	New York City	Claire Whitehouse	https://www.flickr.com/photos/citysnidget/3640615283
7	New York City	Sinbadblue Kong	https://www.flickr.com/photos/sinbadblue/2065258280
7	New York City	Wally Gobetz	https://www.flickr.com/photos/wallyg/831438757
8	Ottawa	© OC Transpo	http://www.octranspo1.com/images/files/systemmap/systemmap.pdf
8	Ottawa	Ryan Flores	https://www.flickr.com/photos/r-flores/2749282763
10	Metro Vancouver	© TransLink	
13	Saskatoon	seventwentysk	https://www.flickr.com/photos/seventwentysk/4924837102
13	Edmonton	Pembina Institute	https://www.flickr.com/photos/pembina/3995978466
13	Levis	Michael Chu	https://www.flickr.com/photos/mikechu/3880364616
14	Toronto	Mark Blevis	https://www.flickr.com/photos/electricsky/6954241871
14	Montréal	Matt Johnson	https://www.flickr.com/photos/39017545@N02/7224382980
15	Metro Vancouver	© TransLink	
15	York	wyliepoon	https://www.flickr.com/photos/wyliepoon/856196558
16	Mississauga	Acumen Visual Group	http://ideasbuilt.ca/index.php/clients/48-transportation-1/146-suspendisse-3
16	Moncton	Rob Durdle	https://www.flickr.com/photos/robdurdle/128043685
16	Mississauga	Amir Syed	https://www.flickr.com/photos/wikisauga/5795939249/
17	Ottawa	© OC Transpo	
17	Victoria	Jay Cowan	https://www.flickr.com/photos/ferrydude2010/5281629529
17	Metro Vancouver	© TransLink	
18	Ottawa	Zhu	https://www.flickr.com/photos/xiaozhuli/2987467815
18	Saskatoon	Sheila Steele	https://www.flickr.com/photos/sheila_steele/85882379
18	Ottawa	Douglas Sprott	https://www.flickr.com/photos/dugspr/3356171934
19	Metro Vancouver	© TransLink	
20	Ottawa	© OC Transpo	
20	Ottawa	© OC Transpo	
20	Metro Vancouver	© TransLink	
20	Metro Vancouver	© TransLink	
21	Montréal	Matt Johnson	https://www.flickr.com/photos/39017545@N02/7224410324
22	Edmonton	Brittney Le Blanc	https://www.flickr.com/photos/truebritl/5596998094
22	Metro Vancouver	© TransLink	
23	Metro Vancouver	© TransLink	
23	Montréal	Paphio	https://www.flickr.com/photos/paphio/182188223/
24	Metro Vancouver	© TransLink	
24	Seattle	Oran Viriyincy	https://www.flickr.com/photos/viriyincy/5914149765
25	Metro Vancouver	© TransLink	

Crédits photos

Numéro de page	Endroit	Source	URL
25	Seattle	Oran Viriyincy	https://www.flickr.com/photos/viriyincy/6480710963
26	Toronto	moon angel	https://www.flickr.com/photos/angelune/2318128539
26	Metro Vancouver	© TransLink	
26	Metro Vancouver	© TransLink	
27	Montréal	Warren Long	https://www.flickr.com/photos/warrenlong/7422086758
27	Metro Vancouver	© TransLink	
28	Montréal	Matt Johnson	https://www.flickr.com/photos/39017545@N02/7224403114
28	Metro Vancouver	© TransLink	
29	Hong Kong	wyliepoon	https://www.flickr.com/photos/wyliepoon/3336852222
30	Edmonton	Mack Male	https://www.flickr.com/photos/mastermaq/9464374266
30	Montréal	Doug	https://www.flickr.com/photos/caribb/385030896
30	Metro Vancouver	© TransLink	
31	Metro Vancouver	© TransLink	
31	Metro Vancouver	© TransLink	
31	London	a view from the interior	https://www.flickr.com/photos/a_view_from_the_interior/9641423864
32	Toronto	Tim Adams	https://www.flickr.com/photos/36217981@N02/5459121443
32	Calgary	Laurence Lui	https://www.flickr.com/photos/laurenceyto/7665392802